

ภาณุพงษ์ ประจักษ์ : การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยและความสะดวกสบายในการใช้รถทัศนารถของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (ANALYSIS OF SATISFACTION OF FOREIGN TOURISTS ON SAFETY AND COMFORT OF TOUR BUS SERVICE)
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.วัฒนวงศ์ รัตนวราห, 93 หน้า

ปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในประเทศไทยกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยเฉพาะเมื่อเกิดภาวะซบเซาด้านภาคอุตสาหกรรมเนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพด้านสถานที่ท่องเที่ยวสูงจึงเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ แต่สถานประกอบการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการทัศนารถยังมีการละเลยเรื่องมาตรฐานคุณภาพในการบริการ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาในประเด็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัศนารถของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยการแจกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้รถทัศนารถเพื่อการท่องเที่ยวจำนวน 450 ตัวอย่าง ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบของคุณภาพบริการประกอบไปด้วย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านพนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับ มีค่า factor loadings 0.923, 0.903, 0.811 ตามลำดับทุกตัวมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.001$ ซึ่งด้านความสะดวกสบายสามารถเป็นตัวแทนของคุณภาพบริการรถทัศนารถที่ส่งอิทธิพลต่อความพึงพอใจได้ดีที่สุด ทั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายเพื่อปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพในการบริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งยังสร้างความน่าเชื่อถือให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้

PHANUPHONG PRAJONGKHA : ANALYSIS OF SATISFACTION OF
FOREIGN TOURISTS ON SAFETY AND COMFORT OF TOUR BUS
SERVICE. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. VATANAVONGS
RATANAVARAHA, Ph.D., 93 PP.

STRUCTURAL EQUATION MODELING/QUALITY SERVICE/FOREIGN
TOURISTS/BUS SIGHTSEEING

The tourism industry plays a very important role in Thailand and is an important driver of the economy, especially when the economy is experiencing a sluggish period. Thailand has many tourist attractions and is a very popular tourist destination among foreign tourists; however, entrepreneurs running non- regular tour buses still neglect to provide an acceptable service quality. Therefore, this research focuses on studying the factors that influence foreign tourists' use of sightseeing tour buses. The sample considered for the study comprises 450 tourists. Using a structural equation modeling analysis, the study revealed that service quality was seen to be a combination of convenience, safety, and drivers, and crews, each of which had factor loadings of 0.923, 0.903, and 0.811, respectively, at a statistical significance of $P < 0.001$. Convenience was found to be the factor that most influenced the level of satisfaction with sightseeing tour buses. Consequently, involved organizations can take it to apply in policy determination in order to develop the standard of service quality which can provide reliability for foreign tourists.

School of Transportation Engineering
Academic Year 2015

Student's Signature _____
Advisor's Signature _____